



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

เลขที่.....

สาขาที่เก็บข้อมูล.....

เรื่อง “ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของลูกค้าธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร”

แบบสอบถามชุดนี้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาท่านในการกรอกแบบสอบถาม โดยจะนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลและ สรุปผลการวิจัยในภาพรวมเพื่อประโยชน์ในกระบวนการพัฒนาการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน จึงขอขอบพระคุณ มา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลทางธุรกิจ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. 20 - 29 ปี

2. 30 - 39 ปี

3. 40 - 49 ปี

4. 50 - 59 ปี

5. 60 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพทางครอบครัว

1. โสด 2. สมรส
 3. หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. หรือ ต่ำกว่า
 2. อนุปริญญา หรือ ปวส. 3. ปริญญาตรี
 4. สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งของท่านในกิจการ

1. เจ้าของกิจการ 2. กรรมการผู้จัดการ
 3. หัวหน้าผู้จัดการ 4. ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน
 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)

6. ประเภทกิจการ

1. อุตสาหกรรมการผลิต 2. กิจการบริการ
 3. การพาณิชย์ ค้าส่ง / ค้าปลีก 4. ธุรกิจสังหาริมทรัพย์
 5. การแปรรูปอาหารทะเล 6. ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง
 7. การเกษตร / เลี้ยงสัตว์ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. ระยะเวลาที่ท่านประกอบกิจการ ตามข้อ 6

1. ไม่เกิน 5 ปี 2. 6-10 ปี
 3. มากกว่า 10 ปี

8. ธุรกิจของท่านจดทะเบียนก่อตั้งในลักษณะใด

1. บุคคลธรรมดา 2. ห้างหุ้นส่วนจำกัด
 3. บริษัทจำกัด 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

9. มูลค่าสินทรัพย์ถาวรสุทธิของกิจการของท่าน

1. ไม่เกิน 30 ล้านบาท 2. 31 - 50 ล้านบาท
 3. 51-200 ล้านบาท 4. มากกว่า 200 ล้านบาท

10. จำนวนคนงาน หรือ พนักงานทั้งหมด ในกิจการของท่าน

1. ไม่เกิน 30 คน 2. 31- 50 คน
 3. 51 - 200 คน 4. มากกว่า 200 คน

11. ยอดขายต่อปีของกิจการท่าน

1. ต่ำกว่า 50 ล้านบาท 2. 50 - 100 ล้านบาท
 3. 101 – 400 ล้านบาท 4. มากกว่า 400 ล้านบาท

12. สถานที่ตั้งกิจการ

1. อำเภอเมือง
 2. อำเภอบ้านแพ้ว
 3. อำเภอกระทุ่มแบน

13. ปัจจุบันท่านใช้สินเชื่อประเภทใดของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เงินกู้ เบิกเงินเกินบัญชี (Overdraft)
 2. ตั๋วสัญญาใช้เงิน (Promissory Notes)
 3. วงเงินเพื่อการค้าระหว่างประเทศ (Trade Finance)
 4. สินเชื่อระยะยาว (Term Loan)
 5. หนังสือค้ำประกัน (Guarantee)
 6. ออวัล / รับรองตัวเงิน
 7. หนังสือรับรองเครดิต
 8. สินเชื่อพิเศษ เพื่อหมุนเวียนในธุรกิจ เช่น Buyer Financing , Dealer Financing
 9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

14. ระยะเวลาที่ท่านเป็นลูกค้าสินเชื่อของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ตามข้อ 14

1. ไม่เกิน 1 ปี 2. 2 – 5 ปี
 3. 6 – 10 ปี 4. มากกว่า 10 ปี

15. วงเงินสินเชื่อรวมที่ใช้บริการกับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบัน (ทั้งนี้ ไม่รวม เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย และ บัตรเครดิต)

1. ไม่เกิน 10 ล้านบาท 2. 10.1 – 20 ล้านบาท
 3. 20.1 - 50 ล้านบาท 4. 50.1 - 100 ล้านบาท
 5. มากกว่า 100 ล้านบาท

16. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการสินเชื่อตามข้อ 13 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เพื่อลงทุนในกิจการใหม่
 2. เพื่อลงทุนขยายกิจการเดิม
 3. เพื่อไถ่ถอนหนี้จากสถาบันการเงินอื่น
 4. เพื่อนำไปใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนในกิจการ
 5. เพื่อนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ
 6. เพื่อส่งสินค้าไปจำหน่ายต่างประเทศ
 7. เพื่อให้ธนาคารออกหนังสือค้ำประกัน
 8. เพื่อให้ธนาคารออกหนังสือรับรองฐานะทางการเงิน ให้กับบุคคลที่ 3
 9. เพื่อการลงทุนในสินทรัพย์ถาวร เช่น ที่ดิน อาคาร เครื่องจักร อุปกรณ์
 10. อื่นๆ (โปรดระบุ)

17. ปัจจุบันท่านทราบข้อมูลการขอใช้บริการด้านสินเชื่อจากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. พนักงานธนาคาร
 2. สื่อโทรทัศน์
 3. หนังสือพิมพ์ / นิตยสาร
 4. Web Site ของธนาคาร
 5. Call Center ของธนาคาร
 6. อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium

SME ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ท่านให้ความสำคัญต่ปัจจัยต่อไปนี้ในระดับใด

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตามที่ท่านเห็นด้วยที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. มีประเภทสินเชื่อหลากหลายให้เลือก					
2. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติ					
3. การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อมีหลากหลาย					
4. ระยะเวลาการผ่อนชำระ					
5. หลักประกัน และ ภาระการค้ำประกัน					
6. มีบริการที่ครบวงจร					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ)					
2. ปัจจัยด้านราคา (Price)					
1. อัตราดอกเบี้ย					
2. ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้					
3. ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์					
4. ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนด					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. ทำเลที่ตั้งของสาขาที่ใช้บริการอยู่ใกล้ สะดวกในการติดต่อ					
2. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
3. มีสาขาที่ใช้บริการจำนวนมาก					
4. มีศูนย์บริการด้านสินเชื่อ ที่มีพนักงานคอยให้คำปรึกษา					
5. สามารถใช้บริการผ่านโทรศัพท์ K-E Phone Banking					
6. สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต K - E Internet					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ท่านให้ความสำคัญต่ปัจจัยต่อไปนี้ในระดับใด (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา					
2. ให้สิทธิพิเศษโครงการเสริมของธนาคาร เช่น SME CARE					
3. ให้ส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม					
4. ให้สิทธิพิเศษลูกค้าธนาคารโดยไม่คิดค่าธรรมเนียม ในบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการ Cash Management					
5. โฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่าง ๆ					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
5. ปัจจัยด้านบุคลากร (People)					
1. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ มีความพร้อมเต็มใจให้บริการ					
2. พนักงานมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ					
3. พนักงานมีความรอบรู้ มีทักษะ เชี่ยวชาญงานสินเชื่อ					
4. พนักงานไปเยี่ยมเยียนดูแล ให้คำปรึกษาอย่างถูกต้อง ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย แก่ลูกค้า					
5. มีพนักงานให้บริการอย่างเพียงพอ					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
6. ด้านกระบวนการของการให้บริการ (Process)					
1. การให้คำตอบที่รวดเร็วในการอนุมัติสินเชื่อ					
2. เอกสารการขอสินเชื่อ และทำนิติกรรม ไม่ยุ่งยาก					
3. มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้					
4. ขั้นตอนต่างๆในการขออนุมัติสินเชื่อไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
5. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

ส่วนที่ 2. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของลูกค้าธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ท่านให้ความสำคัญต่ปัจจัยต่อไปนี้ในระดับใด (ต่อ)

ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือก				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอปัจจัยทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)					
1. ภายในธนาคาร มีการตกแต่งทันสมัย สะอาด กว้างขวาง					
2. ภายในธนาคารมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่ทันสมัย					
3. ภายในธนาคารมีการจัดวางเอกสาร อุปกรณ์ เป็นระเบียบ					
4. ความมีชื่อเสียง และ ภาพพจน์ ของธนาคาร					
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ					
6. พนักงานแต่งกายตามประเพณีในวันสำคัญ เช่น วันสงกรานต์ , ลอยกระทง และวันขึ้นปีใหม่					
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการใช้บริการสินเชื่อ Medium SME ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่ารุนแรงมากที่สุด(กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัญหาของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. ประเภทสินเชื่อมีให้เลือกน้อย					
2. วงเงินสินเชื่อที่ได้รับอนุมัติไม่ตรงตามความต้องการ					
3. การให้บริการเสริมผลิตภัณฑ์สินเชื่อน้อย					
4. ระยะเวลาการผ่อนชำระสั้น					
5. หลักประกัน และภาระค้ำประกันมากเกินไป					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ)					
2. ปัจจัยด้านราคา (Price)					
1. อัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคารอื่น					
2. ค่าธรรมเนียมในการจัดการเงินกู้สูงกว่าธนาคารอื่น					
3. ค่าธรรมเนียมประเมินราคาหลักทรัพย์สูงกว่าธนาคารอื่น					
4. ค่าธรรมเนียมการชำระหนี้คืนก่อนกำหนดสูงกว่าธนาคารอื่น					
5. อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
3. ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
1. ทำเลที่ตั้งของธนาคารอยู่ไกลไม่สะดวกในการติดต่อ					
2. สถานที่จอดรถกับแคบ ไม่เพียงพอ					
3. จำนวนสาขาของธนาคารมีน้อย ไม่เพียงพอให้บริการ					
4. ศูนย์บริการสินเชื่อไม่เพียงพอ มีพนักงานให้คำปรึกษาไม่เพียงพอ					
5. ไม่สามารถติดต่อผ่านโทรศัพท์ได้ E-Phon Banking					
6. ไม่สามารถใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตได้ E- Internet					
7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

**ส่วนที่ 3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อ Medium SME ของ
ลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)**

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่ารุนแรงมากที่สุด(กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัญหาของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา					
2. ไม่ได้รับสิทธิพิเศษโครงการเสริมต่างๆ ของธนาคาร เช่น โครงการ SME Care					
3. ไม่มีส่วนลด หรือ ยกเว้นค่าธรรมเนียม					
4. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ มีน้อย					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
5. ปัจจัยด้านบุคลากร (People)					
1. พนักงานไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่เต็มใจให้บริการ					
2. พนักงานมีบุคลิกภาพไม่น่าเชื่อถือ					
3. พนักงานขาดความรู้ในทักษะงานสินเชื่อ					
4. พนักงานให้คำแนะนำ / คำปรึกษาไม่ชัดเจน					
5. มีบุคลากรด้านสินเชื่อไม่เพียงพอ					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
6. ด้านกระบวนการของการให้บริการ (Process)					
1. การให้คำตอบในการอนุมัติสินเชื่อล่าช้า					
2. เอกสารยุ่งยาก ซับซ้อน ในการทำนิติกรรม					
3. มีการทำงานที่ผิดพลาดบ่อย					
4. ขั้นตอนต่างๆในการอนุมัติสินเชื่อ ยุ่งยาก ซับซ้อน					
5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ส่วนที่ 3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการสินเชื่อ Medium SME ของลูกค้า ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่ารุนแรงมากที่สุด(กรุณาตอบทุกข้อ)

ปัญหาของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระดับความสำคัญของปัญหา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอปัจจัยทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation)					
1. บรรยากาศภายในธนาคาร ตกแต่งไม่ทันสมัย ไม่สวยงาม					
2. ภายในธนาคาร เครื่องมือ และ อุปกรณ์สำนักงานไม่ทันสมัย					
3. การจัดวาง เอกสาร สินเชื่อ และอุปกรณ์สำนักงานไม่เป็นระเบียบ					
4. ชื่อเสียง และภาพพจน์ของธนาคาร ไม่ดี คู่ธนาคารคู่แข่งไม่ได้					
5. ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในธนาคาร เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น					
6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

นายอนวัช จันสกุล

ผู้ทำการศึกษา

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายอนวัช จันสกุล
วัน เดือน ปีที่เกิด	6 เมษายน 2508
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนปανεพันธ์วิทยา ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีการศึกษา 2523 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนปανεพันธ์วิทยา ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีการศึกษา 2526 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี เศรษฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2531
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2537 พนักงานเช็คเกอร์ (ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน) ส่วนสินเชื่อ สินค้าข้า บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ศูนย์ธุรกิจ ต่างประเทศ สิลม พ.ศ. 2540 ธนกรสาขา (ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน) ด้านสินเชื่อ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนจตุจักร พ.ศ. 2544 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา (หัวหน้าส่วน) ด้านสินเชื่อ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สาขาสวนสนามเป้า พ.ศ. 2545 ผู้ดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าบริษัท ฝ่ายพาณิชย์บริษัท ธนกิจ ศูนย์ธุรกิจลูกค้าบริษัท สำนักถนนเสือป่า พ.ศ. 2549 ผู้จัดการทีมลูกค้าผู้ประกอบการ 1 (ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย) ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ 1 ถนนเศรษฐกิจ 1 สมุทรสาคร